

# AS MANIFESTAÇÕES POPULARES COMO FERRAMENTA REIVINDICATÓRIA DOS CONSUMIDORES

PROBLEMA: AS MANIFESTAÇÕES  
POPULARES DE RUA PARA  
REIVINDICAÇÃO DE DIREITOS DOS  
CONSUMIDORES PODEM  
SER EVITADAS?

FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO\*

Juiz de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

## EXCERTOS

*“É inegável a capacidade do movimento de explicitar e extravasar o grau de insatisfação dos consumidores e cidadãos com a baixa qualidade e a carestia dos serviços públicos essenciais de transporte à disposição da população”*

*“As manifestações de rua mostraram de modo inequívoco que estão quebrados os canais de comunicação de imensa porção da sociedade com as instituições que deveriam representá-la”*

*“O experimento originalmente reivindicatório de direitos dos consumidores, descontrolado, sem identificação ou ideologia definida, apartidário, antipartidário, sem identificar inimigos ou aliados, sem uma pauta de reivindicações comuns, sem representação que unisse ou unificasse o movimento, com práticas e agendas distintas, se mostrou incapaz de gerar qualquer ganho efetivo para os consumidores, já que apenas postergou o aumento das passagens e não alcançou qualquer melhoria nos transportes públicos”*

*“As manifestações populares expressam e traduzem as garantias constitucionais do cidadão asseguradas pela carta magna e consagram o direito inalienável de expressar nas ruas seus anseios por mudanças e pela melhoria da qualidade dos serviços e contra a carestia do transporte público essencial”*

### **\* Outras qualificações do autor**

*Investigador Principal do Centro de Estudos de Direito do Consumo de Coimbra, de Direito Comparado (Direito Luso-Brasileiro de Consumo). Recebeu a menção honrosa da I edição do Prêmio Innovare.*

## 1. Introdução

**A**s manifestações contra o aumento das tarifas de ônibus e metrô convocadas pelo MPL – Movimento Passe Livre, em junho de 2013, alcançaram protagonismo dos jovens na participação na vida pública, quando milhares de pessoas tomaram as ruas para protestar contra o aumento da tarifa de ônibus, portando faixas com os dizeres “O Gigante Acordou”, “Vem Pra Rua”, “Não é só por 20 centavos”, em verdadeira demonstração de força social, sustentando uma mobilização social inédita, sem apoio de outros setores, desprezando as elites políticas e organizações tradicionais, afastando partidos, sindicatos, associações ou movimentos sociais e realizando protestos populares de formação espontânea de grupos de pressão, em um processo descentralizado e despojado de lideranças do movimento, organizado primordialmente pelas redes sociais (Twitter e Facebook), equação que não implica qualquer controle sobre o experimento que brotou da insatisfação popular protagonizada por sujeitos sem representação, por grupos heterogêneos, sem vínculos comunitários (comunidade ausente ou comunidade negativa – PÉLBART, 2010), em um verdadeiro despertar cívico de protesto contra a má qualidade e o aumento das tarifas do transporte público essencial. Segundo Rizzato Nunes:

*A maior parte das reivindicações envolve o direito dos cidadãos-consumidores a transporte público eficiente e barato ou grátis, à segurança pública, à distribuição correta das receitas arrecadadas, o que aponta para as prioridades de investimentos, etc. Não se trata de um movimento revolucionário organizado desses que pretendem derrubar governos. Pelo que se pode ver, é algo voltado ao legítimo exercício dos direitos de cidadania já instituídos – dentre eles os direitos dos consumidores relacionados aos serviços públicos e também privados –, cuja qualidade e eficiência têm deixado muito a desejar.... Nas presentes manifestações, há elementos inéditos: não foram organizadas por partidos políticos; tirando os casos de extremistas e infiltrados, o movimento é pacífico; envolvem pessoas muito diversas e de idades diferentes; ao que consta, o movimento surgiu de forma espontânea.*

O movimento popular de insatisfação reuniu ativistas do próprio MPL, integrantes da sociedade e coletivos libertários, portando reivindicações contraditórias nos cartazes empunhados por grupos sociais muito diferentes entre si, até mesmo antagônicos. Segundo a expressão do jornalista Leonardo Sakamoto, “levaram o Facebook para a rua”, na marcha de 17 de junho de 2013, já que “o chamado feito pelas redes sociais trouxe as próprias redes

sociais para a rua. Quem não percebeu que boa parte dos cartazes eram comentários de Facebook e Twitter?”. O experimento social ganhou força formando uma “multidão” (NEGRI, 2005) e pode ter assumido contornos anárquicos a partir da dura repressão das forças policiais, que atraiu a reação popular, gerando inesperada espiral de violência.

As mobilizações do Movimento Passe Livre, de junho de 2013, foram protagonizadas por uma “multidão de anônimos” que se reconhecem excluídos da política, antes restrita aos filiados e às organizações tradicionais como partidos, sindicatos, e que, portanto romperam a barreira que afasta o cidadão comum da política, por isso hostilizando todos aqueles que representavam a política tradicional, repelindo a participação de militantes partidários e sindicais. O conceito de multidão, proposto por Tony Negri, trata das sociabilidades emergentes e contraria a ideia de massa: “A multidão é heterogênea, plural, desprovida de centro, de líder, de hierarquia, de uma direção unívoca”, como se viu nas manifestações recentes no Brasil.

O que aglutina a multidão heterogênea é o interesse remoto de mostrar insatisfação como expressão de uma inteligência coletiva, ao passo que os interesses próximos são diversos, já que alguns lutam pela redução do preço das passagens do transporte público coletivo, outros buscam a melhoria do transporte público, alguns questionam e criticam os gastos da Copa do Mundo de 2014, outros combatem a corrupção. “A multidão tem muito menos a ver com tudo aquilo que pretende representa-la” (PÉLBART, 2010). Segundo o jornalista Leonardo Sakamoto, “um grupo, principalmente de jovens, precariamente informado, desaguou subitamente nas manifestações de rua, sem nenhuma formação política, mas com muita raiva e indignação, abraçando a bandeira das manifestações”. Os protestos tomaram a forma de atuação em rede e não mais sob direção centralizada. Sadi Dal Rosso vislumbra, no conceito de multidão, verdadeiro aprendizado democrático:

*Os novos movimentos sociais que trazem em seu interior sementes de uma forma de organização democrática, não mais aquela do comando centralizado, expressa por movimentos revolucionários históricos e, sim, outra maneira de democracia participativa em que os grupos aportam suas diversidades e encontram elementos comuns de decisão. A idéia de democracia é um dos princípios de organização dos movimentos sociais, sendo possível pensá-la como aspiração universal da multidão.*

Para Peter Pál Pélbart:

*Em vez de perguntar o que “eles”, os manifestantes brasileiros, querem, talvez fosse o caso de perguntar o que a nova cena política pode desencadear. Pois não*

*se trata apenas de um deslocamento de palco – do palácio para a rua –, mas de afeto, de contaminação, de potência coletiva. A imaginação política se destravou e produziu um corte no tempo político. A vivência de milhões de pessoas ocupando as ruas, afetadas no corpo a corpo por outros milhões, atravessados todos pela energia multitudinária, enfrentando embates concretos com a truculência policial e militar, inventando uma nova coreografia, recusando os carros de som, os líderes, mas ao mesmo tempo acuando o Congresso, colocando de joelhos as prefeituras, embaralhando o roteiro dos partidos – como se tudo isso não fosse “concreto” e não pudesse incitar processos inauditos, instituintes!*

Por outro lado, é inegável a capacidade do movimento de explicitar e extravasar o grau de insatisfação dos consumidores e cidadãos com a baixa qualidade e a carestia dos serviços públicos essenciais de transporte à disposição da população, equação que clama pela criação de novos mecanismos que possam melhor perscrutar as aspirações sociais por mudanças e reformas e qualificar as organizações e entidades existentes para defesa do consumidor, a fim de que se evite o mecanismo de utilização de manifestações populares para busca de direitos dos consumidores. E por quê? Porque a defesa do consumidor já é garantida pelo ordenamento e protegida e tutelada. O cenário de uma multidão de consumidores protestando suas insatisfações e denunciando a fragilidade e deficiência do transporte público desafia a compreensão do “sistema de defesa do consumidor” instituído pelo Estado, mormente diante do fato de que o movimento se descontrolou, redundando em anarquia e violência, o que deve ser evitado em homenagem ao império da lei e para preservação e garantia da segurança e paz social. No particular, vale lembrar Rui Barbosa, para quem “cada atentado que se tolera à desordem é um novo alimento que se lhe ministra. A fera não se desafa de devorar, devorando. Nas presas menores se lhe aguça o apetite das maiores. Não reagindo em defesa dos particulares, o poder abandona a da sociedade”.

Não obstante se tratar de uma demonstração inicialmente pacífica de reivindicação de consumidores de serviços públicos essenciais, mesmo após a conquista da redução do preço das passagens o movimento ganhou novos rumos e adesão de um número maior de manifestantes, para debaterem como principais temas: demanda por mobilidade urbana, reforma política, precariedade do sistema de saúde, combate à PEC 37, melhoria do sistema de

O que aglutina a multidão heterogênea é o interesse remoto de mostrar insatisfação como expressão de uma inteligência coletiva

educação, questionamento da violência policial, crise de segurança pública, corrupção, manifestações contra a Copa do Mundo de 2014 e oposição aos governadores dos Estados do Rio de Janeiro e de São Paulo, Sérgio Cabral e Geraldo Alckmin.

Segundo o cientista político Júlio Aurélio Vianna Lopes:

*Os protestos são sintomas de crise da nossa democracia, mas de uma crise de crescimento. Afinal, não pugnaram por retrocessos autoritários, mas, ainda que de modo fragmentário, por uma representação política a ser exercida com transparência constante, permeável aos temas considerados fundamentais e que os priorizem na sua atuação.*

A equação aponta para uma oportunidade de aperfeiçoamento da democracia representativa, na medida em que se busca uma renovação ética de políticas públicas retributivas entre os cidadãos eleitores em relação ao poder público e os eleitos que os representam, reivindicando no Brasil a melhoria dos serviços de transporte, saúde e educação, enquanto que na Europa/Espanha foram priorizadas reivindicações trabalhistas e nos EUA houve protestos contra os lucros bancários excessivos.

A multidão de consumidores protestando, em junho de 2013, contra o serviço de transporte público, sem uma agenda ou pauta harmônica, despojada de qualquer liderança, rendeu campo propício para captura do movimento por aproveitadores, que se insinuaram e tomaram a frente das manifestações, com táticas violentas e anarquistas, impondo o vandalismo. A investigação acerca da violência dos protestos exige que se defina o interesse e a natureza da participação dos Black Blocs, fenômeno contemporâneo identificado pelo militante e sociólogo americano George Katsiaficas, na organização e mobilização dos movimentos sociais do séc. XX, como vertente alternativa da esquerda europeia no início da década de 1980, na então Alemanha Ocidental, no seio do movimento autonomista daquele país, com experimentos sociais (Schwarzer Block/Bloco Negro), que organizaram ações diretas de ocupação criando acampamentos antinucleares nos terrenos onde seriam construídas usinas nucleares ou ocupando imóveis vazios (*squats*) para transformá-los em moradias coletivas e centros sociais autônomos.

A principal representação desafiadora da modernidade que caracteriza a multidão, segundo Fernanda dos Passos, é a de potencializar o alcance da democracia global verticalizada, de baixo para cima, a partir das reivindicações dos manifestantes anônimos, o que se aproxima da democracia direta na Grécia, lógica que pode expor e denunciar a crise do sistema representativo. A revista *Veja*, em edição especial de 26 de junho de 2013, pontuou no artigo

“Os sete dias que mudaram o Brasil” que as manifestações protagonizadas pela multidão permitem que os utentes, cidadãos e a sociedade interajam pelas redes sociais e que produzam suas próprias informações, sua rede de conhecimento e construam uma democracia verdadeira, que represente as necessidades comuns da sociedade em suas múltiplas diversidades, propiciando o surgimento da democracia da multidão, sem a necessidade da intermediação dos poderes políticos:

*As manifestações de rua mostraram de modo inequívoco que estão quebrados os canais de comunicação de imensa porção da sociedade com as instituições que deveriam representá-la. O susto maior foi descobrir nos cartazes e nas palavras de ordem gritadas nas manifestações que a insatisfação é muito mais profunda e generalizada do que qualquer um poderia prever. As ruas brasileiras hoje pertencem aos brasileiros que não se sentem representados por essas legendas e que fizeram questão de obrigar os militantes do PT, do PSOL e de outras agremiações a baixar suas bandeiras quando tentaram participar dos protestos.*

## **2. A multidão, os *black blocs* e a liberdade de expressão e manifestação**

A multidão pode subverter, portanto, o conceito de elite, aproximando-se de uma organização “política”, para figurar na genealogia das modernas resistências, revoltas e revoluções democráticas, substituindo as formas mais centralizadas de comando ou ditadura revolucionária pelas organizações em rede, que deslocam a autoridade para relações colaborativas. Fernanda dos Passos parte da premissa de que há uma “crise geral da representação da democracia na sociedade do mundo inteiro: aquilo que os representantes não conseguiram expressar é expresso agora pela multidão” e toma de NEGRI o conceito:

*A multidão é múltipla, é composta de inúmeras diferenças internas que nunca poderão ser reduzidas a uma unidade ou identidade única. Multidão é uma multiplicidade de todas as diferenças singulares (culturas, raças, etnias, gêneros, etc). Na multidão as diferenças sociais permanecem diferentes, o desafio é fazer com que uma multiplicidade social seja capaz de se comunicar e agir em comum, ao mesmo tempo em que se mantém internamente diferente (NEGRI, 2004, p. 4).*

*Essa ‘multidão de multidões’ é capaz de agir em comum como um corpo único, ou seja, mesmo que a multidão forme um corpo continuará sendo uma*

*composição plural e nunca se tornará um todo unitário dividido por órgãos hierárquicos (NEGRI, 2004, p. 33).*

*A multidão é um conceito que pode contribuir para a tarefa de promover essa ressurreição ou reforma, ou mesmo a reinvenção da esquerda, designando uma forma de organização política e um projeto político. A proposta do conceito teria como objetivo dar um nome ao que já está acontecendo e de entender a atual tendência social e política (NEGRI, 2004, p. 42).*

*A multidão não é apenas um sonho abstrato e impossível apartado de nossa atual realidade, que as condições concretas para a multidão encontram-se em processo de formação em nosso mundo social e que a possibilidade da multidão vem surgindo dessa tendência. Outro mundo é possível, um mundo melhor e mais democrático, e é importante promover nosso desejo desse mundo. A multidão é um símbolo desse desejo (NEGRI, 2004, p. 43).*

De acordo com Sadi Dal Rosso, a *multidão*, para os filósofos políticos Michael Hardt e Antonio Negri, permite conjugar em simultaneidade unidade e pluralidade, sendo um sujeito social que se reúne em torno daquilo que tem em comum. Para Peter Pál Pélbart, “a multidão estabelece uma dinâmica entre o singular do anônimo e o comum, a multiplicidade, a variação e a potência desmedida e o poder soberano que tenta contê-la, regulá-la ou modulá-la”.

A democracia da multidão compreende uma rede aberta e em expansão, na qual todas as diferenças podem ser expressas livre e igualitariamente, formando uma rede que, sem liderança ou comando, de forma anônima e heterogênea, proporciona os meios da convergência no seio das diferenças internas, para descobrir o núcleo comum que lhe permite se comunicar e agir em conjunto, a partir da soma espiral expansiva de relações, para que a ação do grupo atue como instrumento de protesto e de reivindicação, como elemento de pressão, de persuasão moral (*moral suasion*) como estratégia de comunicação para induzir o Estado a aceitar uma ideia, uma atitude ou realizar uma ação em atendimento à reivindicação ou de dissuasão moral, quando a multidão se vale do argumento da sua expressão de força para suplantar o sentimento do ameaçado, se opondo os grupos de manifestantes ao Estado, em busca da capacidade de lhe impor uma escolha. A multidão, de per si, é intimidatória, já que é impossível acusar individualmente alguém pelos atos praticados pela massa, sem que se cometa injustiça.

Portanto, neste contexto, que caracteriza a multidão de anônimos que protestam sem líderes ou liderança, é previsível e inevitável a infiltração oportunista de Black Blocs que, com suas máscaras pretas, ganharam



manchetes da imprensa brasileira e mundial durante as manifestações de junho de 2013, em razão das mais diversas práticas de violência que chocaram o país, flagrados jogando pedras em veículos, depredando orelhões, ocupando prédios e instalações e interferindo na mobilidade urbana, incendiando e destruindo lixeiras, espalhando lixo pelas ruas, ateando fogo e depredando veículos, ônibus e metrô, destruindo agências bancárias, lojas comerciais e concessionárias de automóveis, jogando bombas incendiárias (*molotovs*) na polícia, em veículos particulares, da polícia e da imprensa e em prédios públicos e privados. Segundo Negri, “os oportunistas metem-se dentro, para depois fazerem outra coisa” (NEGRI, 2005). Para Eduardo Santos Cabete, em meio à ação positiva de consciência popular que despertou o protesto dos indignados, e na ilusão de que “o tal gigante adormecido acordou”, os Black Blocs figuram como grupos mais ou menos organizados, oportunistas infiltrados, desatrelados do despertar de consciência política dos manifestantes, que se aproveitam da agitação e da “efervescência da sociedade civil” para a prática de vandalismo, desordem, violência, suspeitando-se inclusive de eventual manobra política, com possível financiamento partidário, por trás das ações violentas destes agitadores, com o propósito de se fomentar o caos.

Na realidade, sem qualquer avaliação precipitada, parece intuitivo se concluir que este coletivo temporário de anarquistas se aproveita da ausência de representatividade e da falta de lideranças no movimento, que reúne um conjunto heterogêneo de insatisfações e reivindicações brotadas de forma espontânea e simultânea, para a prática de ação nociva deste conjunto de ativistas, que se caracteriza como um grupo vaidoso, cuja forma de protesto se vale da violência contra bens e patrimônio público e privado, produzindo verdadeira insegurança pública, caos na mobilidade urbana e especialmente colecionando vítimas da violência, como Giuliana Vallone, repórter da *Folha de S. Paulo*, atingida no olho por uma bala de borracha atirada por um policial militar, como o cinegrafista da rede Bandeirante, Santiago Andrade, atingido na cabeça por um artefato explosivo durante a cobertura dos protestos contra o aumento da passagem de ônibus no Rio de Janeiro, no dia 6 de fevereiro de 2014, bem como a gari Cleonice de Moraes, de Belém, afetada por gás lacrimogêneo. Sem contar as vítimas de lesões gravíssimas, como o fotógrafo Sérgio Andrade Silva, que perdeu a visão devido a um disparo de bala de borracha, no protesto de 13 de junho de 2013, da Avenida Paulista, em São Paulo, o que provocou a perda de seu olho esquerdo, substituído por uma prótese ocular, ou do estudante Fabrício Proteus Nunes, baleado por policiais em São Paulo.

Portanto, o experimento originalmente reivindicatório de direitos dos consumidores, descontrolado, sem identificação ou ideologia definida, apartidário, antipartidário, sem identificar inimigos ou aliados, sem uma pauta de reivindicações comuns, sem representação que unisse ou unificasse o movimento, com práticas e agendas distintas, se mostrou incapaz de gerar qualquer ganho efetivo para os consumidores, já que apenas postergou o aumento das passagens e não alcançou qualquer melhoria nos transportes públicos. O legado dos protestos se resume a:

1) *Aprovação do PL 5500/13, que destinou 75% dos royalties do petróleo para a área da educação e 25% para a de saúde;*

2) *Rejeição da PEC 37/2011, que pretendia limitar o poder de investigação do Ministério Público, com expressiva votação de 97% da Câmara dos Deputados;*

3) *Transformação da corrupção em crime hediondo, através do Projeto de Lei 204/2011, com a aprovação do Senado. Ele insere o inciso VIII no art. 1º da Lei 8.072/90 (Lei dos Crimes Hediondos) para estabelecer como crimes hediondos a concussão, a corrupção passiva e a corrupção ativa, e altera o Código Penal (arts. 316, 317 e 333) para aumentar as penas mínimas previstas para os referidos crimes, que passa a ser de quatro anos de reclusão.*

Como assinala o cientista político Júlio Aurélio Vianna Lopes, o movimento de junho de 2013 pode ser considerado apenas parcialmente vitorioso:

*“É preciso ressaltar, aliás, que o movimento de junho de 2013 foi vitorioso, embora de forma parcial. Não me refiro à redução das tarifas de transporte público, então recentemente majoradas, mas a outras importantes conquistas. Em junho, e sob as pressões das multidões, ocorreram inovações legislativas exatamente no sentido de renovação dos mecanismos democráticos e cuja relevância é inegável. Fim do voto secreto na cassação de parlamentares, ficha limpa para servidores públicos, a corrupção de gestores públicos se tornou crime hediondo, royalties do pré-sal foram destinados à educação e à saúde, o exercício do Ministério Público foi preservado pela rejeição de Emenda Constitucional prestes a ser aprovada.”*

A incoerência da ação violenta do movimento é flagrante, já que inúmeros ônibus de transporte coletivo urbano foram incendiados, agravando ainda mais o quadro de deterioração dos meios de transporte público, reduzindo a frota que servia de forma deficiente à população. Nem sequer houve qualquer ganho político para a defesa dos consumidores, pois a violência ainda afastou a participação e adesão dos consumidores indignados, partícipes originais, que discordam e censuram as práticas violentas do movimento *Black Bloc*.

Para compreensão e análise da violência que tomou conta das manifestações e afastou a participação dos consumidores, deve-se compreender a natureza da infiltração dos Black Blocs mascarados nos protestos de junho de 2013, com o escopo de inserir o ponto de vista anarquista ao protesto e dar cobertura contra a repressão policial.

O Black Bloc é um experimento social organizado com inspiração histórica no movimento autonomista alemão da década de 1980, e na América do Norte, na época da guerra do Golfo, a partir de 1991, caracterizado pelo bloqueio de hotéis, ruas e cruzamentos, pela ocupação de prédios públicos e privados (*squats*) e por batalhas urbanas travadas com a polícia.

Não se trata de uma organização, repita-se e insista-se, mas sim de uma tática de manifestação de grupos de afinidade anarquistas, que se unem, de ação para ação, para dirigirem uma crítica do ponto de vista anarquista, expressando uma alternativa radical e violenta em relação aos outros movimentos de protesto, nem sempre adotando como prática o vandalismo ou a destruição de propriedade pública ou privada, muitos deles usando máscaras durante os bloqueios e ações para resguardo do anonimato e identidade comum e evitarem o reconhecimento feito posteriormente pela polícia durante a prática de atos ilegais. Vejamos os principais antecedentes:

Os protestos  
são sintomas  
de crise da  
nossa democracia,  
mas de uma  
crise de  
crescimento

1992 – Washington D.C., Black Bloc no protesto antiguerra do Golfo. Janelas do Banco Mundial destruídas.

1992 – San Francisco, Black Bloc protesta contra os 500 anos de exploração e genocídio promovidos pelo primeiro mundo.

1994 – Chiapas, México, 1º de janeiro, zapatistas com os rostos cobertos, mobilizados pela internet, reivindicaram direitos e justiça para os povos indígenas e para os mexicanos pobres, rejeitando bandeiras ideológicas, afastando partidos políticos e utilizando mídias alternativas;

1999 – Philadelphia, 24 de abril, 1500-2000 anarquistas realizam uma marcha de Black Blocs durante o “Millions For Mumia Abu-Jamal”;

1999 – Seattle, 30 de novembro, nos protestos antiOMC, militantes, estudantes, professores e grupos religiosos prepararam manifestação pacífica para impedir a reunião de cúpula da Organização Mundial do Comércio (OMC) inclusive com advogados para evitar as prisões. A polícia reagiu com balas de borracha e gás lacrimogêneo. Este primeiro protesto global contou

com quatro mil anarquistas da ação Black Bloc que praticaram destruição e vandalismo no distrito financeiro central, além de ataques seletivos contra símbolos do capitalismo global e da globalização, como o McDonald's ou a Gap, para emprestar efeito simbólico ao evento. Os protestos realizados travaram uma batalha que atraiu os holofotes da mídia internacional;

2000 – 16 e 17 de abril, o Bloco Revolucionário Anticapitalista (RACB) participa dos protestos antiFMI/BM, em Washington D.C. Entre setecentos e mil anarquistas participaram no A16.

2000 – Primeiro de maio, Black Blocs em Nova York, Chicago e Portland.

2001 – julho, manifestações contra a reunião do G8 realizada em Gênova, na Itália, capitaneado pelos “Macacões Brancos”, que reuniu trezentos mil militantes e sofreu uma resposta violenta da polícia;

2011 – outubro, Occupy Wall Street, manifestantes iniciaram os protestos questionando a taxa Tobin e reivindicando a criação de uma comissão presidencial para tratar da dominação do poder econômico sobre o sistema político.

O experimento Black Bloc não pretende impor a oclocracia de irracionalidade das multidões. Da análise dos filmes e documentários sobre as manifestações de junho de 2013, abaixo elencados, conclui-se que a multidão de anônimos não desafia o poder legítimo e a lei, nem pretende se sobrepor ou se colocar acima de quaisquer determinações de direito positivo, nem tampouco a multidão quer se assenhorar dos negócios públicos, mas as situações de violência retratadas em verdadeiro abuso de direito, e que devem ser reprimidas pelo Estado, em muitos casos decorrem de reação à violenta repressão da polícia, fazendo com que até os pacifistas se tornem violentos e que anarquistas se tornem pacifistas quando percebem o descontrole do movimento acéfalo. Senão vejamos:

– “JUNHO – O mês que abalou o Brasil”, filme, documentário cinematográfico longa-metragem produzido pela *Folha* sobre os protestos, greves e repressão policial nas manifestações de junho de 2013 contra o aumento das tarifas de transporte público em São Paulo, dirigido por João Wainer;

– “Rio em Chamas”, produção coletiva sobre as manifestações na cidade, feito por 12 cineastas,

– “20 Centavos”, documentário sobre protestos em São Paulo, registra a onda de manifestações em São Paulo desde o início, quando milhares foram às ruas motivados pelo aumento de R\$ 0,20 nas tarifas de transporte público, filme de Tiago Tambelli;

– “Com Vandalismo”, documentário sobre os meses de junho e julho de 2013, do Coletivo Nigéria que acompanhou as manifestações de rua em Fortaleza, Ceará, registrando depoimentos e cenas dos protestos.

Fernanda dos Passos adverte que, em 1999:

*o diferencial de Seattle foi mostrar que essas muitas queixas não eram apenas um amontoado de vozes aleatório e caótico, mas um coro que falava conjuntamente contra o sistema global. Este é um modelo sugerido propriamente pelos manifestantes: os diferentes grupos se unem, não para se unirem como um grande grupo centralizado; eles continuam sendo diferentes e independentes, mas se juntam em uma estrutura em rede. Essa rede define tanto a sua singularidade como a sua partilha. De um ponto de vista subjetivo, Seattle demonstrou do ponto de vista dos manifestantes, uma coincidência nas queixas expostas contra o sistema global. Essa é a mensagem principal dada e que foi ouvida em todo o planeta.*

O movimento Black Bloc, em que pese sua vocação anárquica, é muito bem organizado e preparado, já que se vale de *sites* e da nova mídia pelas redes sociais de comunicações pela internet, como a Mídia Ninja (Narrativas Independentes Jornalismo em Ação), inclusive criando centros de mídia Independentes (Countermedia), como o Indymedia e o CMI Brasil – Centro de Mídia Independente, uma rede de produtores e produtoras independentes de mídia que pretende dar voz a quem não tem, oferecendo à sociedade informação alternativa e crítica de qualidade para a construção de uma sociedade livre e constituindo uma alternativa consistente à mídia empresarial, com ênfase na cobertura dos movimentos sociais, particularmente sobre os movimentos de ação direta (os “novos movimentos”) e sobre as políticas às quais se opõe, como plataformas de construção política para vozes dissonantes ganharem escala, como jornalistas amadores para divulgação e organização do movimento, escrevendo colunas para os jornais, estabelecendo uma rede de cobertura contínua e em tempo real das ações, inclusive suplantando a cobertura dos veículos tradicionais de comunicação, que formam a mídia conservadora convencional, somando todas as queixas e propostas de reforma e gerando capacidade de convocar a multidão.

Os anarquistas em Seattle, por exemplo, formaram uma *hotline*, meses antes do evento, outros filmaram as manifestações de Seattle e realizaram um curto filme com 24 horas de imagens das suas ações.

Os Black Blocs são conhecidos pelo uso de táticas e estratégias como a “Libertação e Corrente de Força”, desconhecidas dos ativistas tradicionais, quando o bloco supera os policiais em número e liberta pessoas que não querem ser presas ou quando os integrantes do bloco cruzam os braços e

mantêm a coesão e dificultam as táticas dispersivas aplicadas pela polícia. A sofisticação do planejamento pode incluir designadamente o tratamento dos feridos nos eventos e suporte legal para os presos durante as ações.

No Brasil, Bruno Fiuza aponta que a tática Black Bloc foi utilizada no “Dia de Ação Global”, em setembro de 2000, quando um grupo de manifestantes atacou o prédio da Bovespa, em São Paulo, em protesto contra a reunião do FMI em Praga, gerando confronto entre policiais e ativistas, e em abril de 2001, na Avenida Paulista, como protesto contra a Cúpula das Américas, em Quebec, no Canadá, para discussão da criação da Área de Livre Comércio das Américas (Alca), inclusive com ataque aos símbolos capitalistas na aludida avenida, como uma loja do McDonald’s.

As manifestações de rua não são, nem podem ser, taxadas como sinônimo de atraso ou subdesenvolvimento. Segundo Fernando Eichenberg, na França, por exemplo, a cidade de Paris é palco de 3.400 protestos por ano, aproximadamente dez por dia, com agenda cheia de múltiplas pautas não convergentes: de reivindicações salariais de carteiros, reclamando justiça para as vítimas da queda do voo Rio/Paris em 2009, protestos contra o sexismo, contra o preconceito em relação às lésbicas, transexuais e gays, a favor da liberdade do americano Mumia Abu-Jamal, manifestações antinucleares, contra o desemprego, todas traduzindo, portanto, manifestação explícita de saúde e vitalidade democrática.

O movimento *Occupy Wall Street* eclodiu com uma pauta contra a taxa Tobin e pela criação de uma comissão presidencial para combater a dominação do poder econômico sobre o sistema político, mas, segundo Pablo Ortellado, *nenhuma das sugestões parecia contentar as insatisfações. No quinto comunicado, o movimento anuncia sua única demanda: ‘Acabar com a pena de morte é nossa única demanda ... Acabar com a desigualdade de renda é nossa única demanda ... Acabar com a pobreza é nossa única demanda ... Acabar com a guerra é nossa única demanda’.* Os sonhos dos ocupantes não cabiam em uma demanda única. O movimento decidiu que não queria os seus 20 centavos.

As manifestações populares expressam e traduzem as garantias constitucionais do cidadão asseguradas pela carta magna e consagram o direito inalienável de expressar nas ruas seus anseios por mudanças e pela melhoria da qualidade dos serviços e contra a carestia do transporte público essencial. A Constituição Federal, em seu art. 5º, IV, adverte que é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato. O art. 5º, IX, tutela que “é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença”.

De igual forma são assegurados os direitos de reunião e de associação, previstos no artigo 5º, incisos XVI e XVII, da CF/88: “Todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente”, nos mesmos termos da Convenção Americana ou Interamericana de Direitos Humanos, o Pacto de San José da Costa Rica. Já o art. 5º, VIII, assegura que “ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei”.

Em que pese o arcabouço legal que garante o direito do cidadão de participar das manifestações, a violência contra a integridade física dos manifestantes, dos repórteres, dos utentes que trafegam no transporte público e os danos ao patrimônio público e privado devem ser reprimidos pelo Estado, o que gera uma reação de repressão que pode tender a comprimir ou sufocar o direito de expressão e de manifestação em desalinho com as liberdades públicas e em verdadeiro atentando contra a ordem democrática, o que pode ocorrer inclusive em nome da legalidade, quando se propõe, por exemplo, a tipificar o crime de desordem ou regulamentar o direito de manifestação, proibindo o uso de máscaras ou capacete. Eduardo Santos Cabete, com maestria, adverte que uma lei penal casuística, coercitiva e inconstitucional, para repressão das manifestações de rua, a pretexto de coibir abusos, pode representar um golpe na democracia, mormente porque os excessos praticados nas manifestações devem ser punidos pelos abundantes tipos penais vigentes: de dano, lesões corporais, incêndio, exposição a perigo.

Percebe-se que os direitos de liberdade de expressão e de reunião não são absolutos, comportando restrições. O próprio texto constitucional ressalva que no exercício da liberdade de reunião e manifestação é defeso que se propague a violência, vedada a utilização de armas, proibido o comprometimento de reunião anteriormente agendada e exigência de aviso prévio à autoridade competente, segundo precedentes da suprema corte:

*Certo é que para a existência de uma democracia robusta este debate não pode cingir-se apenas aos mecanismos governamentais de captação da vontade popular, maxime quando a própria eficácia desses instrumentos é contestada no seio da sociedade. É preciso abrir os canais de participação popular para que os rumos da nação não sejam definidos exclusivamente ao talante dos governantes eleitos, estimulando que os destinatários das prestações estatais sejam co-partícipes da*



*formação da vontade política. No caso sub examine, a insatisfação popular com as questões centrais da vida pública, inicialmente veiculada apenas em redes sociais na internet – e que, por isso, já permeava o debate público em um espaço no qual não podia ser notada fisicamente –, tomou corpo e se transmudou em passeatas propositalmente realizadas em locais de grande significação e especial simbolismo, onde essas vozes, antes ocultas, podem ser percebidas com clareza pelos seus alvos, mercê de contribuírem para a edificação de um ambiente patriótico de reflexão sobre os rumos da nação. Presente o fumus boni iuris quanto à liceidade das passeatas ordeiras, o periculum in mora se evidencia pelo fato de que manifestações têm sido realizadas diariamente em diversas cidades do país, de modo que a manutenção da eficácia da decisão impugnada tolhe injustificadamente o exercício do direito de reunião e de manifestação do pensamento por aqueles afetados pela ordem judicial, contrariando o quanto estabelecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento da ADI n.º 1.969/DF. Ex positis, concedo a liminar, cassando a decisão reclamada, nos termos do art. 21, V, do RISTF, porquanto consideradas legítimas as manifestações populares realizadas sem vandalismo, preservado o poder de polícia estatal na repressão de eventuais abusos” (RECLAMAÇÃO 15.887/MG – SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, Relator Ministro LUIZ FUX, decisão de 19 de junho de 2013).*

*AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. DECRETO 20.098/99, DO DISTRITO FEDERAL. LIBERDADE DE REUNIÃO E DE MANIFESTAÇÃO PÚBLICA. LIMITAÇÕES. OFENSA AO ART. 5º, XVI, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. I. A liberdade de reunião e de associação para fins lícitos constitui uma das mais importantes conquistas da civilização, enquanto fundamento das modernas democracias políticas. II. A restrição ao direito de reunião estabelecida pelo Decreto distrital 20.098/99, a toda evidência, mostra-se inadequada, desnecessária e desproporcional quando confrontada com a vontade da Constituição (Wille zur Verfassung). III. Ação direta julgada procedente para declarar a inconstitucionalidade do Decreto distrital 20.098/99” (ADI 1969, Relator Min. RICARDO LEWANDOWSKI, Tribunal Pleno, julgado em 28.6.2007, DJe nº 092, divulgado em 30.8.2007, publicado em 31.8.2007, p. 29).*

A morte do jornalista Santiago Andrade, atingido por um rojão na manifestação de fevereiro de 2014, durante o protesto no Rio de Janeiro, e as imagens de duas concessionárias vandalizadas durante a manifestação do Movimento Passe Livre em comemoração a um ano de redução das tarifas de ônibus, trens e metrô de R\$ 3,20 para R\$ 3, na noite da quinta-feira 19 de junho de 2014, em Pinheiros, zona oeste da capital paulista, intensificaram o debate sobre como lidar com a violência nas manifestações, com ambiência



para a aprovação de novas leis que inibam os direitos democráticos de manifestações populares e que podem colocar em jogo a impunidade no caso da investigação de policiais que teriam cometido atos de violência na repressão a protestos.

Registre-se que, entre os dezessete projetos diferentes para coibirem, criminalizarem e apenarem a prática de crimes cometidos nas manifestações, o Projeto de Lei 499, que tramita no Senado, aponta como crime inafiançável “provocar ou infundir terror generalizado” e estabelece como grupo terrorista a reunião de três ou mais pessoas “com o fim de praticar terrorismo”.

O Projeto de Lei do Senado 508/13 propõe o aumento de pena para crime relacionado ao patrimônio, permite que a autoridade policial investigue os danos e qualifica o homicídio praticado nas manifestações, defende penas mais rigorosas para os casos de lesão corporal e retira a proibição do uso de máscaras pelos manifestantes.

O secretário de segurança do Rio de Janeiro, José Mariano Beltrame, apresentou em Brasília um projeto de lei que, para conter movimentos populares, se propõe a disciplinar a liberdade de manifestação e garantir os direitos de manifestantes e policiais e trata de manifestações de rua e dos crimes de desordem social, tipifica o crime de prática de desordem em local público, proíbe nas manifestações o uso de máscaras ou qualquer maneira que dificulte a identificação, veda o uso de objetos que possam causar dano ou lesão, como pedras, facas, bastões e, no caso uso de explosivo, prescreve a pena de até oito anos de prisão. No caso de lesão corporal grave, a pena pode alcançar até dez anos de reclusão e, se a vítima morrer, até doze anos de prisão. As autoridades de trânsito e a polícia, segundo o projeto, devem ser avisadas dos protestos 48 horas antes.

Por fim, mas não menos importante, o PL 728/2011, de autoria dos senadores Marcelo Crivella (PRB/RJ), Ana Amélia (PP/RS) e Walter Pinheiro (PT/BA), prevê limitações ao direito à greve e considera atos de manifestações como terrorismo.

### **3. Da crise de representação e do Decreto 8.243/14**

#### **3.1. Da política nacional de participação social**

Podemos afirmar que, à luz das manifestações de rua, se evidenciou uma profunda crise política de representação ou de delegação já que foram excluídos do protagonismo dos protestos os partidos políticos, sindicatos, associações, cunhando um novo modelo e conceito de elite a ser estudado e entendido, segundo a doutrina de Antônio Negri na obra “A multidão”. Fernanda dos

Passos critica especialistas e burocratas, para quem “as instituições devem ser reformadas a fim de se tornarem mais transparentes e serem obrigadas a prestar contas”, e propõe que “as inúmeras queixas referentes à falta de direitos e justiça no sistema global evidenciam que as novas instituições de justiça devem ser independentes do controle dos Estados-Nação”.

O governo foi surpreendido pelo vigor e pelo antagonismo das manifestações e, para evitar ser apanhado de surpresa por novas demandas sem pré-aviso, “sacou da caixa de Pandora” o Decreto 8.243/14, criando a Política Nacional de Participação Social – PNPS, instituída pelo governo com o objetivo de traçar diretrizes governamentais a partir da institucionalização da participação social para o aprimoramento das relações do governo federal com a sociedade civil, fortalecendo e articulando os mecanismos e instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre a administração pública federal e a sociedade civil.

As razões dessa desesperada tentativa de aproximação do governo com a sociedade são evidentes, já que, como adverte Marcos Nobre, “perto dessa velocidade e intensidade que tem o movimento, a resposta foi até tardia. O sistema político ficou completamente atônito. Ele não esperava uma manifestação dessa forma que mostrasse descolamento do governo da própria sociedade.” É evidente que o governo pretende evitar ou minorar o impacto de “multidão em antagonismo” (Ortellado Pablo).

O Decreto 8.243/14 regulamenta a previsão do art. 84, *caput*, incisos IV e VI, alínea “a”, da Constituição Federal de 1988, de participação popular direta através de conselhos de políticas públicas e de comissões de políticas públicas, audiências públicas, consultas públicas e do ambiente virtual de participação social, fomentando espaço em que governo e a sociedade discutem políticas públicas. O cenário relembra os *comitia* – conselhos populares do Império Romano.

Muitos críticos – e há até uma certa paranoia coletiva – combatem a iniciativa governamental; todavia, é inequívoco que a democracia brasileira é aperfeiçoada com a garantia da utilização dos mecanismos de participação da sociedade civil na construção de políticas públicas em toda a administração pública federal, proporcionando interação e diálogo entre o poder público e a cidadania na definição das prioridades e critérios na elaboração das políticas públicas.

A Política Nacional de Participação Social estimula os dispositivos e organismos já existentes de democracia participativa, dos quais as emendas populares são o melhor exemplo, para que a formulação, implementação,

monitoramento e avaliação das políticas públicas levem em conta a participação social. Portanto, a participação da sociedade civil na definição das políticas públicas não se contrapõe ao papel institucional do Poder Legislativo; pelo contrário, é um complemento, e não conspira contra a democracia representativa. Este decreto não cria instâncias, órgãos e cargos, não reduz o papel do Congresso Nacional ou interfere em outros poderes e não centraliza o controle da sociedade civil, nem substitui ou sufoca o direito de manifestação ou protesto popular.

#### **4. As manifestações e os consumidores**

É necessária a investigação dos protestos ocorridos no Estado do Rio de Janeiro, em junho de 2013, como instrumento de reivindicação dos consumidores contra a má qualidade do serviço público essencial de transporte e contra o aumento das tarifas do transporte público essencial, cenário que, para o analista menos avisado, parece desproporcional, em desajuste com o maduro sistema de proteção e defesa do consumidor, estruturado pelo Estado como direito fundamental de proteção e defesa do consumidor, no art. 5º, XXXII, c/c art. 170, V, da CF/88, art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, que determinou que o Congresso Nacional elaborasse o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, indiscutivelmente o diploma mais avançado e completo do ordenamento jurídico nacional, arcabouço legal notável que, combinado com a Lei 9.099/95, dos juizados especiais, cunhou um novo sistema judicial de solução de conflitos de consumo, garantindo real e efetivo acesso do consumidor à justiça, mas que, por outro lado, não evitou os conflitos de rua que foram originados por uma reivindicação e disputa consumerista que ganhou força a partir da dura repressão das forças policiais com reação popular geradora de inesperada espiral de violência.

É crucial entender as razões pelas quais as manifestações populares de rua estão sendo instrumento e ferramenta reivindicatória dos consumidores, quando, na verdade, a defesa do consumidor é tutelada constitucionalmente e a defesa efetiva dos consumidores é operada pelo Código do Consumidor, que, de forma exaustiva, instituiu a Política Nacional de Defesa do Consumidor, instrumentalizada pelo Estado por um sistema inesgotável de órgãos, agentes, instituições, atores, operadores, situados nos três poderes da República, tanto no Judiciário, no Executivo como no Legislativo.

A doutrina, de forma despretensiosa, deve investigar as razões pelas quais os consumidores, no desespero por justiça, procuram protagonismo na vida pública pela participação nas mobilizações sociais das manifestações de rua, organizadas pelas redes sociais, protestando contra a má qualidade do serviço público essencial de transporte e contra o aumento das tarifas do transporte público essencial. As manifestações de rua são uma alternativa para os consumidores, muitas vezes desesperados, diante da incapacidade do poder público de agir diante do desrespeito ao direito alheio? O protesto contra o aumento de “20 centavos” das passagens, no transporte coletivo urbano, motivou a revolta, mas a manifestação combate a falta de qualidade de vida do consumidor de transporte público essencial, descortinando a ausência de qualquer política pública voltada para melhoria da qualidade da mobilidade urbana, especialmente nas metrópoles. A conciliação e o diálogo no contexto do império da lei e da ordem devem ser a primeira opção e, se possível, a única? Segundo o jornalista Leonardo Sakamoto:

*Muitas vezes se levantam para reclamar da ‘violência’ resultante dessas manifestações, mas se calam diante das pequenas violências do dia a dia, como ser espremido feito bagaço de laranja em ônibus após um dia cheio de trabalho ou ir acomodado, feito sardinha em óleo, voltando para casa de metrô. Só quem nunca pegou transporte público pode pedir calma à população mediante as passagens caras e serviço ruim. A luta não é por ‘20 centavos’. É por dignidade.*

A música tema do filme “Com vandalismo” retrata com fidelidade o elevado nível de insatisfação dos protagonistas dos protestos:

*Quero gritar! ah, eu quero é mais!  
O medo não muda nada Tô viciado na porra desse gás  
Quero minha pegada, minha marca Minha voz, é nós!  
Desistir não é opção, mermão  
Se não é verdade não é paz, Jamais!  
Sonho só presta solto  
Não pode ser pouco, acomodado, permitido  
A minha dor também é sua,  
O POVO NOVO ESTÁ NA RUA!  
E nunca mais,  
Nunca mais a injustiça terá paz  
Medo não muda nada  
Avisa lá, que é para a Mídia Ninja filmar!  
Avisa lá, avisa e vem, para Mídia Ninja também!*

*É o grito da rua assustando o poder  
Os mesmos que são os donos das TV  
Ocupe,  
Ocupe a rua, a praça, o país  
O Estado existe para servir, e não diz!  
Onde o povo deve estar, vamos ocupar  
Ocupe, senão alguém ocupa o seu lugar!  
Agora é o fim, acabou, vá por mim...  
Vem pra rua! A verdade está nua  
O Povo Novo não tem medo de caradura  
É filho do povo que enfrentou a ditadura  
Aprendeu na Turquia, e em todo lugar, a resistir  
E o que é mesmo Vandalizar?  
(“Com Vandalismo”, documentário do Coletivo Nigéria)*

Ocorre que a falência dos serviços públicos essenciais, a carestia do transporte, o abismo social, a inacessibilidade da justiça para a massa de consumidores, a sensação de impotência diante de um modelo de “sistema de defesa do consumidor”, que parte da equivocada premissa de que o consumidor conhece seus direitos, que tem como pressuposto “o consumidor informado”, sistema elitizado e que não aprendeu a dialogar com a população, todo este quadro vem gerando um clima de grande insatisfação real no país e de exaltação dos ânimos, o que requer uma tarefa de mediação do Estado, equação que não deveria se transformar em um caso de polícia.

Existem falhas na interoperabilidade do sistema de defesa do consumidor, que não consegue nem sequer garantir transporte essencial com qualidade mínima e modicidade de tarifa e muito menos condições de segurança para o consumidor, que amarga frustração e insatisfação com trens, ônibus e metrô lotados e caros, sem qualidade, situação agravada pelo fato de que os fornecedores não expressam nenhuma preocupação com os consumidores, nem se sentem obrigados pelo Estado a prestar serviço público eficiente, adequado e seguro para os consumidores, nos termos da exigência legal dos arts. 20 e 22 do Código do Consumidor.

Os analistas e estudiosos devem buscar a pluralidade, suficiência e eficácia dos mecanismos à disposição do sistema de defesa do consumidor, como alternativa para a revolta dos consumidores nas ruas.

O problema que se coloca diante dos especialistas exige que se enfrente a questão: as manifestações populares de rua, para reivindicação de direitos dos consumidores, podem ser evitadas?

O aprimoramento do sistema de defesa do consumidor em busca de maior efetividade pode evitar que consumidores tenham que se valer das manifestações populares de rua para reivindicação de seus direitos?

A 4ª onda a que se refere Mauro Cappelletti persegue uma ordem jurídica justa, postulado do art. 5º, XXXV e LXXVIII, da CF/88, para garantia no âmbito judicial e administrativo, de amplo acesso à justiça com razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Todavia, a promessa do constituinte não pode se transformar numa quimera. O sistema de defesa do consumidor não pode conceber uma utopia. A tutela do Estado para defesa do consumidor não é mera fantasia do legislador.

A exemplo do que vêm sustentando os mais destacados atores do Judiciário, como a ministra Eliana Calmon, além de caber ao Judiciário a fiscalização de políticas públicas, a sociedade exige do Judiciário um novo papel ativo na mediação de conflitos de massa, para assumir um compromisso real com a concretização da justiça.

Nalini explica o que chama de “juiz rebelde”:

*Um juiz rebelde – leia-se juiz ético – não se conforma com esse estado de coisas. E muitos deles já existem. Para afirmar-se como Poder do Estado, O Judiciário precisa dos bons rebeldes. Aqueles que se não recusem a um plus. Além da produtividade na solução dos problemas, a formulação de soluções novas para a justiça. É por isso que se insiste num juiz rebelde, revoltado, teimoso e desobediente. Rebelde com causa; revoltado com a (IN)justiça; teimoso em reformar o mundo; desobediente em relação a regras superadas, formalismos estereis e preconceitos alimentados pelo arcaísmo.*

Segundo DALLARI<sup>1</sup>:

*Muitos juízes temem a responsabilidade que decorre desse novo papel... É inegável que a nova exigência posta perante os juízes implica uma nova concepção do próprio Judiciário. Agora, mais do que nunca, é indispensável que os juízes participem ativamente das discussões a respeito de seu papel social e procurem, com serenidade e coragem, indicar de que modo poderão ser mais úteis à realização da justiça.*

O ministro Marco Aurélio Mello, do Supremo Tribunal Federal (STF), já vaticinou inclusive sobre a provável reação das ruas às decisões que indiquem retrocesso em nosso sistema jurídico, levantando questão acerca da necessidade da justiça ouvir a sociedade, sob pena de desmerecer a confiança do cidadão, com evidente perda de legitimidade. Marco Aurélio Mello, em 23 de julho de 2012, afirmou: “O juiz deve saber o que se passa na sociedade”, posicionamento também adotado pelos ministros Luiz Fux, Joaquim Barbosa e Ayres Britto.

As questões propostas são fundamentais em função da possibilidade de se desenhar um cenário com foco na visão do Judiciário, como forma de despertar o debate acerca da necessidade de ampliação dos horizontes do campo de estudo do direito do consumidor, sob a ótica do destinatário da norma protetiva, partindo da insatisfação manifesta dos consumidores, que, inconformados com as péssimas condições de ônibus, metrô, barcas, apelam para o protesto em manifestações de rua para exercer sua cidadania, traduzindo-se este estudo na forma de um trabalho público. O segundo argumento parte da premissa de que a sociedade brasileira deseja entender os protestos e manifestações de rua a fim de que se investigue de onde partiram e para onde apontam. Neste aspecto, é desafiadora a tarefa de aprofundar e detalhar as causas dos protestos que agravaram a crise de segurança pública exigindo um novo regramento ou marco legal para prevenir e evitar a violência contra bens públicos e privados a fim de assegurar a “Garantia da Lei e da Ordem”.

A Portaria Normativa 3.461/MD, de 19 de dezembro de 2013 – MD33-M-10 do Ministério da Defesa, invocando o inciso II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, e o disposto nos incisos III, VI e IX do art. 1º do anexo I do Decreto 7.974, de 1º de abril de 2013, autorizou o auxílio das Forças Armadas na Operação de Garantia da Lei e da Ordem (Op GLO) para, de forma episódica, em área previamente estabelecida e por tempo limitado, auxiliar as forças policiais do Estado na preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio em situações de esgotamento dos instrumentos para isso previstos no art. 144 da Constituição ou em outras em que se presuma ser possível a perturbação da ordem.

Note-se que qualifica como “Forças Oponentes” (F Opn) pessoas, grupos de pessoas ou organizações cuja atuação comprometa a preservação da ordem pública ou a incolumidade das pessoas e do patrimônio e que ameacem comprometer a preservação da ordem pública ou a incolumidade das pessoas e do patrimônio, praticados por F Opn previamente identificadas ou pela população em geral.

Portanto, a turbulência política e social gerada pelas manifestações de junho de 2013 instiga e provoca a academia e todos os especialistas que integram o Sistema de Defesa do Consumidor a discutirem mecanismos efetivos de atendimento das reivindicações de consumidores pela captação de todos os agentes e organismos legitimados para tutela e defesa do consumidor, evitando que consumidores sejam forçados a protagonizar “manifestações de rua” e que sejam confundidos com as “forças oponentes” e acusados de atentado contra a ordem pública ou ameaça à incolumidade das pessoas e do patrimônio público ou privado.

## 5. A crise na solução individual dos conflitos de consumo

### 5.1. Individualismo no tratamento das lesões e ações individuais e ineficácia corretiva e coercitiva das ações coletivas

O Poder Judiciário brasileiro é bem avaliado pela sociedade. Todavia, a satisfação dos tomadores do serviço jurisdicional em 2007 credenciava o sistema dos juizados especiais à busca de novos desafios de eficiência, valendo o registro de que, em pesquisa de opinião divulgada no site da AMB – Associação dos Magistrados Brasileiros, realizada em 2007, 71,8% dos entrevistados manifestaram confiança nos juizados especiais, enquanto 41,8% dos consultados aprovaram o serviço prestado pela Justiça comum, como retratado no *site* <http://opiniaconsultoria.com.br/AMB>.

#### Confiança nas Instituições

##### Imprensa, Governo, Justiça

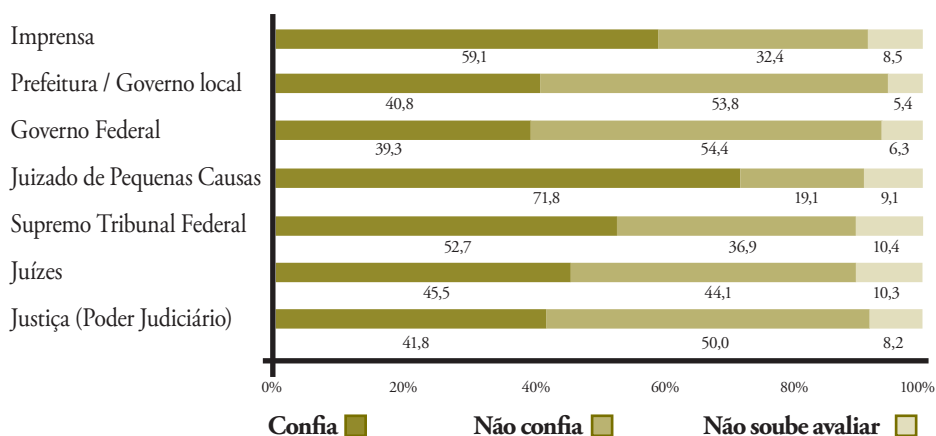


Gráfico 1: Confiança nas Instituições – Imprensa, Governo, Justiça

Fonte: Site Opinião Consultoria



A pesquisa encomendada pela AMB à empresa Opinião Consultoria foi realizada entre os dias 4 e 20 de agosto e divulgada no dia 27 de setembro de 2007. Os dados revelaram que os entrevistados acreditavam nos juizados especiais, terceira instituição mais confiável do Brasil, logo depois da Polícia Federal com 75,5% e das Forças Armadas com 74,7% de aprovação. A ministra do STF Ellen Gracie, à época presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), parabenizou “os magistrados que atuam nesses órgãos, reiterando que os juizados especiais são um foro importantíssimo como instrumento de cidadania, pelo que merecem ter seu funcionamento prestigiado pelos tribunais”.

## Confiança nas Instituições

### Política, Forças Armadas e Polícia Federal

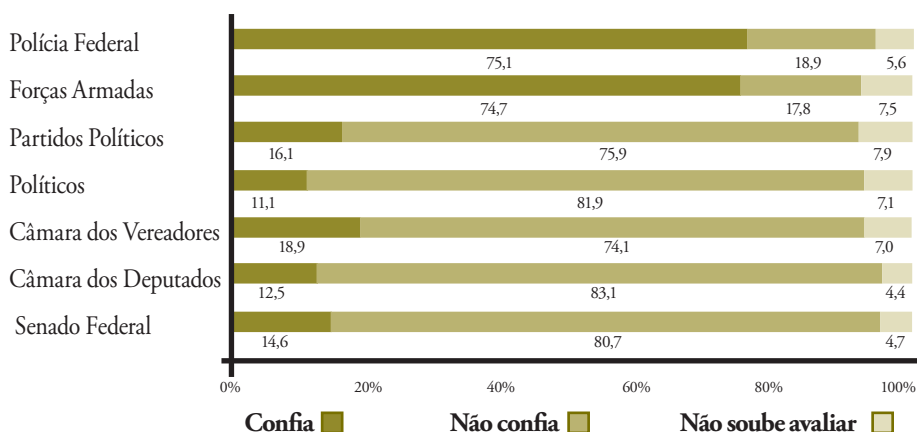


Gráfico 2: Confiança nas Instituições – Política, Forças Armadas e Polícia Federal

Fonte: Site Opinião Consultoria

A pesquisa sugeria, portanto, a melhoria de qualidade dos serviços jurisdicionais, atacando e combatendo a morosidade e buscando a redução do tempo de duração do processo, preconizada na Emenda Constitucional 45, de 8 de dezembro de 2004, que acrescentou o inciso LXXVIII ao art. 5º da Constituição de 1988, para garantir “a todos, no âmbito judicial e administrativo... razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”, conceito que complementa a “mais moderna” leitura do art. 5º, XXXV, da CF, ao assegurar acesso à justiça rápida e de qualidade, portanto, com maior efetividade, tal como já enunciava o art. 8.1 e 25.1 da Convenção Americana dos Direitos Humanos – Pacto de São José da Costa Rica.

A aprovação que os juizados obtiveram em 2007, atestada pela pesquisa da AMB, confirma a advertência de Candido Dinamarco:

*Os males de corrosão e frustração que o decurso do tempo pode trazer à vida dos direitos constituem ameaça à efetividade da promessa de tutela jurisdicional, contida nas Constituições modernas – e ameaça tão grave e tão sentida, que em tempos atuais se vem afirmando que tal garantia só se considera efetiva quando for tempestiva” (“Aceleração dos procedimentos”, in Fundamentos do Processo Civil Moderno, v. 2, p. 894).*

Os efeitos da demora na prestação jurisdicional são devastadores. Mauro Cappelletti denuncia:

*Em muitos países, as partes que buscam uma solução judicial precisam esperar dois ou três anos, ou mais, por uma decisão exequível. Os efeitos dessa delonga, especialmente se considerados os índices de inflação, podem ser devastadores. Ela aumenta os custos para as partes e pressiona os economicamente fracos a abandonar suas causas, ou aceitar acordos por valores muito inferiores àqueles a que teriam direito. E conclui: a Justiça que não cumpre suas funções dentro de ‘um prazo razoável’ é, para muitas pessoas, uma Justiça inacessível.*

A explosão de demanda especializada de consumidores nos juizados especiais cíveis exige uma avaliação crítica da eficiência e adequação do sistema judicial de solução dos conflitos de consumo.

O sistema dos juizados especiais funcionou bem demais e agora se tornou refém do seu próprio sucesso. Os juizados especiais cíveis estão sobrecarregados de processos idênticos, em face dos mesmos fornecedores. A demanda ficou gigantesca e artificial, porque há repetição de casos idênticos, em relação às mesmas empresas.

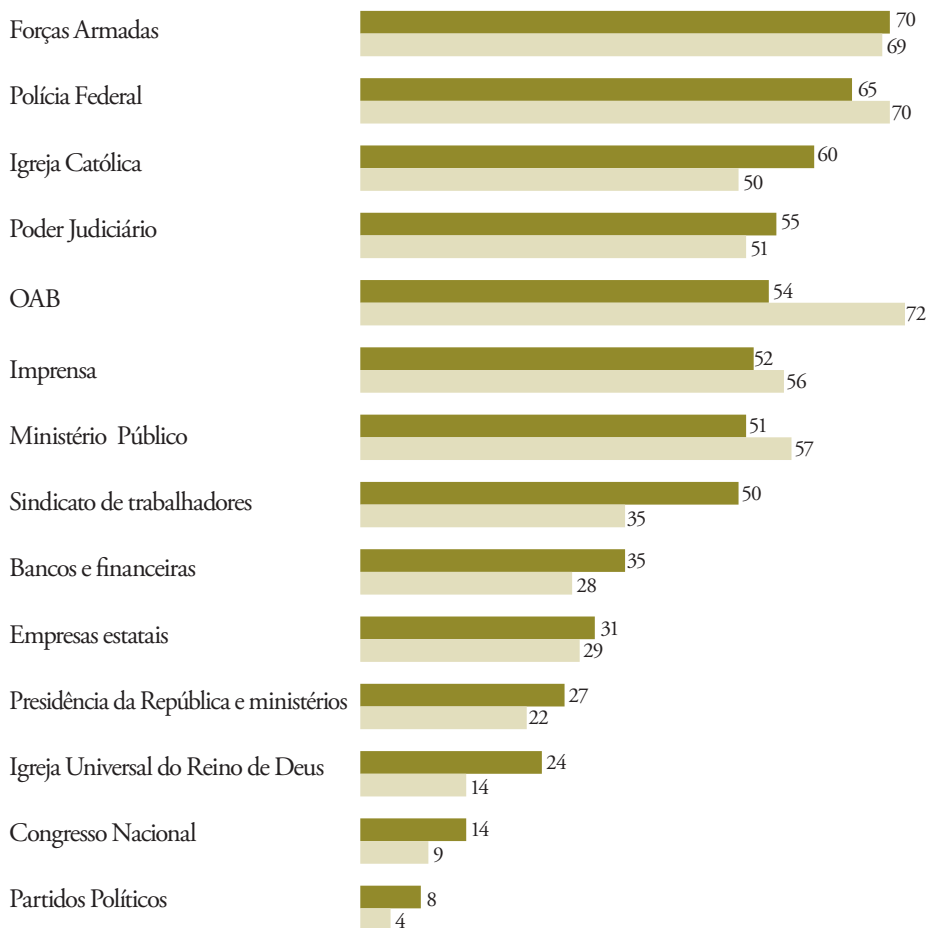
Em que pese inexistir pesquisa de opinião semelhante àquela de 2007, exclusivamente em relação aos juizados especiais cíveis, em 2014 a OAB Federal encomendou ao Instituto Datafolha pesquisa de opinião que aponta que o índice de confiança no Poder Judiciário é de 55%, o que representa 50% da taxa de confiança:

## Confiança das instituições

(resposta estimulada e única, em %)

**54% confiam na OAB; entre os que conhecem a instituição a taxa de confiança chega a 72%**

Taxa de confiança (em %)



Total ■

Conhece bem a OAB ■

Gráfico 3: Confiança nas Instituições – Pesquisa de opinião OAB

Fonte: Datafolha

Com a deterioração do sistema dos juizados especiais cíveis sob pressão da excessiva demanda de massa, dificilmente se cogita, hoje, de percentual de confiança superior a 60%. A maior parte da demanda do Estado, 52% das ações ajuizadas no Estado do Rio de Janeiro, está concentrada nos juizados especiais cíveis, o que exige estratégia, planejamento, ampliação e melhoria da infraestrutura para orientar as intervenções do Poder Judiciário, sem a contrapartida do pagamento de custas. Se o sistema dos juizados continuar crescendo exponencialmente, essa justiça rápida, das causas menos complexas, vai entrar em colapso, porque o percentual de custas arrecadado na justiça comum, deduzido das gratuidades, será insuficiente para custear o Judiciário estadual. O número de servidores também é insuficiente para atender à explosão de demanda.

A forma de evitar o colapso é exercer o aprimoramento do sistema de proteção do consumidor no âmbito coletivo, através das ações civis públicas ou de ações coletivas.

O sistema de solução de conflitos individuais é, em tese, eficaz na medida em que alcança a fixação da indenização individualizada, executa o valor e o entrega à parte. Já a solução de conflitos coletivos não deve ser comparada com as ações individuais pelo prisma da satisfação pecuniária, isso seria um erro. A comparação entre as ações individuais e as ações coletivas deve ser estabelecida pela forma de intervenção.

A grande virtude do sistema de ações coletivas é poder alterar o comportamento do empreendedor no relacionamento com a clientela de massa, evitando a necessidade de milhares de ações iguais novas, que se multiplicam em progressão geométrica no sistema dos juizados especiais.

A ação coletiva pode alcançar uma indenização pecuniária, mas o caminho é completamente diferente do trilhado pela ação individual. A AC tem o mérito de universalizar a solução via imposição de preceito cominatório, resolvendo a inadequação do contrato ao CDC, do procedimento contrário ao sistema de proteção do consumidor, da regra abusiva e, conseqüentemente, evitando novas ações iguais, em face do empreendedor recalcitrante.

O ideal da ação coletiva é de cominação de multas por descumprimento da ordem judicial, revertendo esses valores para um fundo de reconstituição de bens lesados, quer dizer, coletivizar também a solução que decorre da punição do fornecedor.

A sociedade se habituou a recorrer aos juizados. A solução individual dos conflitos preponderou sobre a solução coletiva. Isto significa que o que poderia ser resolvido por uma ação civil pública hoje é resolvido por milhares de ações individuais mais rápidas.

O exercício da jurisdição coletiva tem a aptidão de resolver, em sentença única, o problema de milhares de consumidores.

O desafio do sistema de defesa do consumidor é o de tornar a ação coletiva mais eficaz que o juizado, porque se a parte propõe a sua ação no juizado e, em um mês e meio obtém uma sentença; em mais um mês e meio, a confirmação por acórdão; e, em mais um mês e meio, a satisfação de seu crédito, fica difícil encontrar uma solução mais rápida e eficaz que essa no âmbito coletivo.

Para estimular a prática das ações coletivas, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro criou o Banco de Ações Cíveis Públicas, para divulgação das matérias relativas às ações cíveis públicas especializadas em direito do consumidor, na página <http://www.tj.rj.gov.br/scripts/weblink.mgw?MGWLPN=CONSULTA&LAB=LEDxWEB&PGM=WEBA&CAOCIVILxNU&PORTAL=1>.

Esse banco de dados especializado em ações cíveis públicas exclusivamente voltadas para questões consumeristas é disponibilizado para advogados, promotores, partes, defensores públicos, órgãos de defesa do consumidor, órgãos jurisdicionais especializados, juzizados, varas empresariais e para a imprensa, e oferece um moderno banco de dados em hipertexto que contém as petições iniciais, tutelas antecipadas, sentenças, acórdãos, andamento processual com *links* para o STJ e STF, permitindo que sejam pesquisadas, organizadas, consultadas e divulgadas as ações coletivas, com autorização para cópia e aproveitamento dos textos oferecidos.

A iniciativa se deve ao fato de o direito processual brasileiro ter desenvolvido eficiente sistema de solução de conflitos individuais, utilizando diplomas processuais modernos e que garantem amplo acesso à justiça, pela união perfeita entre a Lei 9.099/95 e o Código de Defesa do Consumidor, estimulando verdadeira explosão de demanda que compromete a eficiência dos juzizados especiais cíveis, que não deveriam resolver conflitos de natureza coletiva, e estão abarrotados por centenas e milhares de ações com objetos idênticos, em face de uma mesma empresa.

A boa solução da demanda de massa nas ações coletivas é condição de sobrevivência aos juzizados especiais cíveis, que devem se dedicar às demandas exclusivamente individuais.

A democracia  
da multidão  
compreende  
uma rede aberta  
e em expansão,  
na qual todas as  
diferenças podem  
ser expressas livre e  
igualmente

O Banco de Ações Cíveis Públicas torna a justiça estadual no Estado do Rio de Janeiro mais célere e eficiente, evitando o desperdício de atividade jurisdicional e incentivando o aumento do número de ações coletivas e a redução das demandas individuais, para alcance da pretensão de provocar uma mudança de comportamento dos empresários, em razão da força e potencialidade da solução coletiva, e se presta, portanto, o sistema coletivo como ferramenta hábil para amparar a melhoria de qualidade e modicidade de tarifa dos transportes coletivos.

## 6. Limitações ao poder do MP nas ACPs e frustração da efetividade

Em que pese o talento e a vocação das ações coletivas para tutela dos consumidores dos transportes públicos, e mesmo se reconhecendo o vigor e pujança do enfrentamento do *parquet* e seu protagonismo no uso das ACPs, a equação que se colhe traduz o insucesso do sistema coletivo, na medida em que não se alcança efetividade na tutela desses direitos, seja diante da magnitude do problema, que decorre do abismo entre a expectativa dos consumidores e o real serviço prestado, seja pela paranoia gerada pela utilização de argumentos *ad terrorem* comungados pelos empresários e pelo poder público, que advogam em uníssono a impossibilidade de melhorias do sistema de transporte público, nos termos em que a sociedade exige e sem a contrapartida do aumento de tarifas. A quantidade e diversidade de ACPs sem efetividade desafia o sistema. Senão vejamos:

### SUPERVIA

Ações Cíveis Públicas	9
Procedimentos Investigatórios	7
Termos de Ajustamento de Conduta	3
Execuções	4

#### 1. Impugnação do Reajuste da Tarifa

Processo n. 2007.001.152052-0. Andamento: sentença de improcedência, aguardando recurso.

## **2. Truculência dos agentes de segurança e trens circulando com portas abertas**

Processo n. 2009.001.095242-8. Andamento: decisão provisória proíbe a circulação com portas abertas e determina o respeito à integridade dos passageiros, sob pena de multa de R\$ 10.000,00. (disponível em: <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/nome-da-empresa-supervia-2>).

## **3. Panes frequentes e falta de medidas de segurança para resguardar a integridade dos passageiros**

Processo n. 2009.001.280727-4. Andamento: Decisão provisória determinando a solução dos problemas técnicos nos trens, a adoção de medidas de segurança adequadas quando as panes forem inevitáveis, com equipes de resgate e informação eficiente para os passageiros, bem como a divulgação dos atrasos e seus motivos, além da previsão mínima para o restabelecimento do serviço, sob pena de multa de R\$ 100.000,00. Obs.: Há pedido de aplicação de multa por descumprimento, ainda não julgado. Atualmente, a multa foi aumentada para R\$ 300.000,00.

### **1. Problemas nas estações**

- Escadas rolantes que não funcionam – Madureira e Méier. Processo n. 0247373-89.2010.8.19.0001;
- Limitação de espaço nas catracas dificultando acesso de pessoas com dificuldade de locomoção – Quintino. Processo n. 0085868-84.2013.8.19.0001;
- Vãos muito grandes entre os trens e a plataforma – Triagem. Processo n. 0122144-51.2012.8.19.0001 (TAC – disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/nome-da-empresa-supervia/>).

### **2. Sistema de ventilação inadequado nos trens**

Processo n. 0134260-26.2011.8.19.0001.

### **3. Restituição do valor da passagem por viagem não cumprida**

Processo n. 0312400-19.2010.8.19.0001.

## **4. Falta de informação sobre o horário de saída de um trem e a previsão de chegada do próximo**

Processo n. 0364517-16.2012.8.19.0001. (TAC disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/supervia>)

### **5. Proibição de cultos religiosos no interior de trens**

Processo n. 2007.001.216001-8. (sentença disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/supervia-concessionaria-de-transportes-ferroviarios-s-a>)

## METRÔ

Ações Cíveis Públicas	5
Procedimentos Investigatórios	13
Termos de Ajustamento de Conduta	1
Execuções	1

### 1. Limitações ilegais ao uso do bilhete de integração ônibus-metrô

Processo n. 0033629-79.2008.8.19.0001. Andamento: Antecipação de tutela revogada pelo Tribunal.

### 2. Impugnação ao reajuste de tarifa

Processo n. 0011195-33.2007.8.19.0001. Andamento: decisão provisória impede reajuste de R\$ 0,10.

### 3. Obrigação de realizar manutenção dos trens. Revisão do sistema de ar condicionado. Medidas para evitar superlotação. Informação sobre atrasos

Processo n. 0062447-70.2010.8.19.0001. TAC disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/857>

## ÔNIBUS

Ações Cíveis Públicas	87
Procedimentos Investigatórios	179
Termos de Ajustamento de Conduta	13
Execuções	2

### Empresa

### Número de Ações Cíveis Públicas em curso

### Linhas

Andorinha	5	391; 684; 790; 800 e 820
City Rio	4	261; 384; 385; 386 e 2295
Oeste Ocidental	4	340; 345; 346; 397; 689; 786B e 859
Fagundes	3	708D e 521
Jabour	3	853; 854; 867; 1132 e 1134
Transurb	3	006; 410 e 691
Santa Sofia	3	815 e S-11



**Processo n. 0128614-16.2003.8.19.0001**

Impugna reajuste de tarifas de ônibus municipais – 2003.

Andamento: sentença de improcedência, aguarda julgamento do recurso.

**Processo n. 0061144-31.2004.8.19.0001**

Impugna reajuste de tarifas de ônibus municipais – 2004.

Andamento: aguarda julgamento.

**Processo n. 0038357-71.2005.8.19.0001**

Impugna reajuste de tarifas de ônibus municipais – 2005.

Andamento: Aguarda julgamento.

**Processo n. 0150883-44.2006.8.19.0001**

Impugna reajuste de tarifas de ônibus – 2006.

Andamento: garantida a inversão do ônus da prova, aguarda novo julgamento.

**Processo n. 0198586-29.2010.8.19.0001**

Impugna reajuste de tarifas de ônibus com a criação do bilhete único – 2010.

Andamento: aguarda julgamento.

**Decisões recentes determinando melhorias na prestação do serviço** (conserto/manutenção dos veículos, cumprimento dos horários, respeito ao número mínimo de veículos em cada linha, etc.)

**Processo n. 0481157-05.2012.8.19.0001 Linhas 328 (Bananal x Castelo), 322 (Ribeira x Castelo), 634 (Freguesia x Saens Peña) e 910 (Bananal x Madureira).** Decisão disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/linhas-328-bananal-x-castelo-322-ribeira-x-castelo-634-freguesia-x-saens-pena-e-910-bananal-x-madureira-administradas-pelo-consorcio-internorte-de-transportes-2/>

**Processo n. 0395933-02.2012.8.19.0001. Linha Rio de Janeiro x Itaperuna.** Decisão disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/linha-rio-de-janeiro-x-itaperuna-administrada-por-auto-viacao-1001-ltda/>

**Processo n. 0099202-22.2012.8.19.0002. Linha 142C (Niterói x Duque de Caxias).** Decisão disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/linha-142c-niteroi-x-duque-de-caxias-administrada-por-transturismo-rio-minho-ltda-2/>

**Processo n. 0258512-67.2012.8.19.0001. Linha 819 (Jardim Bangu x Bangu).** Decisão disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/linha-819-jardim-bangu-x-bangu-administrada-pelo-consorcio-santa-cruz/>

**Processo n. 0298063-54.2012.8.19.0001. Linhas 375 (Ricardo de Albuquerque x Carioca), 384 (Castelo x Pavuna), 385 (Castelo**

**x Village Pavuna) e 386 (Anchieta x Carioca).** Decisão disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/linhas-375-384-385-e-386-administradas-pelo-consorcio-internorte/>

**Veja mais em:** <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/decisoes-provisorias/transporte-decisao-provisoria/>

ACPs de ônibus com tutela antecipada:

<http://rj.consumidorvencedor.mp.br/fiscal-cidadao/linhas-onibus/>

## BARCAS

<b>Ações Cíveis Públicas</b> (Capital e Niterói)	<b>7</b>
---	----------

<b>Procedimentos Investigatórios</b>	<b>51</b>
--------------------------------------	-----------

<b>Termos de Ajustamento de Conduta</b> (Capital e Niterói)	<b>3</b>
--	----------

<b>Execuções</b>	<b>2</b>
------------------	----------

### 1. **Processo n. 1045615-05.2011.8.19.0002. Execução de TAC.**

Pedido de aplicação de multa por descumprimento das obrigações assumidas pela empresa. Aguarda julgamento.

### 2. **Processo n. 0044001-24.2007.8.19.0001. Execução de TAC.**

Pedido de aplicação de multa por descumprimento das obrigações assumidas pela empresa. Má prestação do serviço. Multa de mais de R\$ 8.000.000,00 suspensa por decisão do Tribunal. Obs.: TAC disponível em <http://consumidorvencedor.mp.rj.gov.br/barcas-sa-transportes-maritimos/>

### 3. **Processo n. 0357458-16.2008.8.19.0001. Ação Civil Pública.**

Pedido para que a concessionária abstenha-se de cobrar taxa adicional para o transporte de bicicletas. Decisão de procedência confirmada pelo STJ. Aguarda determinação do juízo para cumprimento.

O Tribunal suspendeu a multa de 8 milhões. Acórdão Processo No: 0034956-86.2013.8.19.0000

As demandas coletivas protagonizadas pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro são estratégicas e em quantidade suficiente para alterar o quadro de desmazelo e precariedade do transporte público na cidade do Rio de Janeiro. Todavia, não só têm se frustrado pelos resultados alcançados junto ao Tribunal de Justiça, como, também, as poucas vitórias alcançadas não se traduzem em conquistas reais e mudanças efetivas de qualidade e modicidade de tarifas nos transportes públicos coletivos do Estado do Rio.

## 7. Agências reguladoras

O modelo de concessão do serviço público essencial dos transportes adota como órgão fiscalizador do serviço concedido as Agências Reguladoras, com o escopo de zelar pela adequação do serviço prestado à população, razão pela qual este projeto proposto estuda o papel da Agetransp – Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro, buscando descortinar o papel do órgão no cenário marcado pelas péssimas condições em que são prestados os serviços de metrô, ônibus, trens e barcas no Rio de Janeiro.

Basta que se colha a opinião de qualquer usuário de transporte coletivo no Rio de Janeiro para que se conclua pela ineficiência do sistema e, portanto, pela omissão da agência, tal como todas as demais. Segundo o jornalista Luis Nassif:

*Um dos episódios mais controversos tem sido o tratamento conferido pelo Ministério das Telecomunicações e pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) às teles. Contratualmente, as teles devem R\$ 15 bilhões em investimentos. Além de não cobrá-las, o Ministro Paulo Bernardo concedeu R\$ 4 bi em incentivos fiscais, a serem aplicados em gambiarras visando amenizar um pouco a má qualidade do atendimento. (<http://jornalggn.com.br/blog/luisnassiffoab-lanca-movimento-em-defesa-do-usuario-de-servico-publico>)*

## 8. Da nova comunicação social e da autodefesa dos consumidores

As manifestações populares a partir de junho de 2013 tiveram um aspecto positivo, o de construir um cenário realmente plural e democrático com informações e opiniões geradas por fotos, vídeos, relatos, textos, matérias e posts disponibilizados na *internet* por participantes e observadores, quase em tempo real, conquistando espaço na mídia digital, na internet, nas redes sociais, no facebook, e agregando elementos positivos acerca dos protestos, criando uma versão não hegemônica oriunda de múltiplas fontes, com o mérito de atrair o interesse da opinião pública e da sociedade civil organizada, que rivalizou com a mídia/fonte oficial dos jornais e dos telejornais de maior audiência do país.

Esse novo quadro de comunicação social só foi possível em razão da tecnologia disponível na sociedade civil organizada proporcionando exercício da liberdade de imprensa e de expressão para gozo dos direitos de cidadania.

A insatisfação dos consumidores em relação aos serviços e produtos ganhou espaço nas mídias sociais que traduzem moderno e veloz recurso de

acessibilidade ampla, para livre manifestação de consumidores na *internet*, onde expressam insatisfação referente às relações de consumo frustradas, o que causa um desconforto ao fornecedor alvo de publicidade negativa contra a empresa denunciada.

A autotutela é forma de solução de conflitos, e traduz livre manifestação do pensamento, de expressão e de informação, amparada pelo art. 220 da CF/88, e implica o sacrifício do interesse de uma das partes em razão do exercício da força pela parte vencedora. A autotutela é equivalente jurisdicional da legítima defesa (art.188, I, do CC), da apreensão do bem com penhor legal (art.1467, I, do CC) e do desforço imediato no esbulho (art. 1.210, § 1º, do CC).

Preocupadas com a repercussão negativa dessas reclamações veiculadas na *internet*, muitas empresas promovem o monitoramento de mídias sociais para controle da reputação de sua marca, o que desafia todo o sistema de defesa do consumidor, que perde o protagonismo da mediação de consumo frustrada, já que muitas empresas estão se valendo das críticas *online* para oportunidades de melhoria de seus serviços e produtos e para avaliar o atendimento e a satisfação dos consumidores, já que, segundo pesquisa divulgada pela E. life, uma crítica na *internet* alcança 250 internautas, o que pode prejudicar a reputação do empresário, mormente diante da perenidade do que é postado na *web*.

O Judiciário, por outro lado, pode ser provocado a tutelar direito do fornecedor prejudicado com eventual excesso praticado pelo consumidor que veicula críticas à prática ou conduta do fornecedor.

O empresário pode, em tese, perseguir na justiça a tutela para garantia do direito à inviolabilidade, intimidade e vida privada, da honra e imagem em cotejo com o direito do consumidor à livre expressão e comunicação, respondendo cada qual pelos abusos que cometer.

## **9. Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público – Projeto de Lei 674, de 1999 – artigo 27 da Emenda Constitucional 19, de 1998**

A falta de qualidade dos transportes públicos no Rio de Janeiro e a privação de conforto e segurança, além de fato público e notório, foram diagnosticadas no Observatório das Metrópoles, por 159 pesquisadores, como o “problema metropolitano” de incapacidade de oferecer serviços públicos que proporcionem qualidade de vida, no modelo de urbanização que o Brasil escolheu, como retratado pelo professor da UFRJ Luiz Cesar

de Queiroz Ribeiro, para quem “o cotidiano duro e sem solução das grandes cidades brasileiras é uma evidência da crise de representação política que alimenta manifestações desde junho de 2013”.

Conforme Flávia de Almeida Viveiros de Castro, o Código de Defesa do Consumidor não se mostrou adequado para garantir efetividade ao assegurar qualidade dos serviços públicos adequados, eficientes, seguros e contínuos, na disciplina do artigo 22, talvez pela especificidade da relação entre o Estado X utente, pela complementariedade com a iniciativa privada no que toca aos serviços essenciais.

Flávia de Almeida Viveiros de Castro, ao tratar da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, conclui:

*“As manifestações sociais das últimas semanas demonstram, de forma inquestionável, que parcela importante da população não está satisfeita com os serviços ofertados pelo Estado, direta ou indiretamente. O eco destes movimentos pode reverberar nesse novo diploma legal, onde se consolidem direitos que resgatem a dignidade da pessoa do usuário do serviço público. Urbanidade no trato com o cidadão, eficiência inovativa, produtiva e alocativa na disponibilização do serviço, tratamento igualitário para todos os utentes do serviço, permanência nas condições de oferta não são metas inalcançáveis para um país que se diz gigante por sua própria natureza.”*

Portanto, não é crível nem razoável a omissão legislativa, por quinze anos, na aprovação da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público determinada na Emenda Constitucional 19, de 1998, cujo artigo 27 obriga o Congresso a disciplinar a relação consumidor X Estado. O Projeto de Lei 674, de 1999, que se propõe a regular essa importante relação entre o utente e o prestador do serviço público, aprovado no Senado Federal, espera tramitação na Câmara dos Deputados. A norma especializada passará a exigir o cumprimento de prazos e a adoção de medidas de proteção à saúde e segurança dos usuários de serviços públicos. A OAB inclusive ajuizou a Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) 24, no STF, e a suprema corte deferiu o pedido de medida liminar, fixando o prazo de 120 dias, a contar de sua promulgação, para que a nova lei fosse elaborada pelo Congresso Nacional, o que não aconteceu.

Demétrio Weber, em matéria do jornal *O Globo*, aponta:

*“A origem das manifestações de rua que sacudiram o Brasil no ano passado, a oferta de transporte público é citada como prioridade na política urbana dos planos de governo dos presidentes Aécio Neves (PSDB) e Eduardo Campos (PSB). O programa da presidente Dilma Rousseff também promete investimentos para garantir transporte público rápido, seguro e eficiente.”*

É evidente, portanto, a crise de representatividade, já que os três poderes da República – Legislativo, Judiciário e Executivo – falharam nas suas missões e nos seus papéis de garantir melhoria na qualidade de vida da sociedade que, a partir das manifestações de rua de junho de 2013, demonstra ter “acordado” de um transe para que a multidão reivindique a reparação da injustiça social que assolapa a qualidade de vida do cidadão e do consumidor privado, por exemplo, em relação a um transporte público essencial que lhes garanta um mínimo de eficiência, segurança e conforto, dentro da expectativa natural necessária para mobilidade urbana, com um mínimo razoável de qualidade de vida.

## 10. Conclusão

O objetivo maior do projeto é o de despertar o interesse da doutrina especializada no estudo das causas que levaram os consumidores às ruas em verdadeira onda de protestos. Especialistas, associações, partidos, consultores desconhecem a motivação do movimento e nem sequer suspeitam em como atender às reivindicações para evitar a onda de protestos que assola o Brasil. Para tal desiderato o projeto propõe:

1) Em que pese os direitos dos consumidores estarem assegurados na Constituição da República e no Código do Consumidor, inúmeros protestos e manifestações de rua têm sido realizados cobrando das autoridades sua efetividade e reivindicando nas ruas a melhoria da qualidade dos transportes públicos, uma vez que estes consumidores invisíveis não possuem condições de terem todos os direitos consumeristas assegurados. O debate então se desloca do direito do consumidor para a busca dos meios e mecanismos que possam assegurar estes direitos universalmente, com poder tanto para se opor às injustiças cometidas pelas instituições, bem como para eliminar as suas deficiências.

Quando as autoridades são antagonizadas pela multidão, há uma exposição frente à opinião pública que desmascara a fragilidade dos sistemas e estruturas ortodoxas, que simplesmente não podem ou não conseguem defender estas reivindicações e bandeiras consumeristas. Dessa forma, pode-se dizer que os protestos funcionam como uma forma de se reivindicar e postular direitos, tanto dentro como fora das competências e jurisdições estabelecidas. Uma proposição possível envolveria a criação de uma ou algumas instituições que se empenhassem na busca da justiça para o consumidor, além das estruturas legais: “observatório do direito do consumidor” ou “comissões de direito do

consumidor”, os institutos e associações especializadas que se colocam acima da estrutura legal. Não podemos esperar grande eficácia dessas instituições, que nos deixam com uma sensação de *impotência*, já que funcionam apenas para tentar intermediar injustiças, e não para efetivar justiça. Recorrentemente, as ações da justiça servem apenas para atacar a ponta de todo um *iceberg* que esconde uma realidade prática de falta de efetividade dos direitos do consumidor, que é alvo de tantas queixas sobre a injustiça e que revelam a falta de estruturas legais que asseguram tais direitos.

2) A criação de um Centro de Altos Estudos do Sistema de Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro, na Escola da Magistratura, que reúna e congregue atores e protagonistas do Sistema de Defesa do Consumidor dos diversos setores do Executivo, Legislativo e Judiciário, unindo juízes, promotores, defensores públicos, os representantes dos Procons estadual e municipal, o Codecon da Alerj, a Agência Reguladora, para adoção de uma estratégia, planejamento e logística conjunta que persiga a real e efetiva melhoria dos transportes públicos no Estado do Rio de Janeiro.

3) Organização de mutirões do Poder Judiciário, para conciliação e julgamento de grandes volumes de processos segundo pauta temática voltada para tutela jurisdicional dos processos de consumidores dos serviços essenciais de transporte, exatamente nos termos do que preconizado fora pela ministra Eliana Calmon, que entende caber ao Judiciário a fiscalização de políticas públicas, complementada por NALINI, para quem “a sociedade exige do Judiciário um novo papel ativo na mediação de conflitos de massa, para assumir um compromisso real com a concretização da Justiça”.

4) Aprovação da Emenda Constitucional 19, de 1998, cujo artigo 27 obriga o Congresso a legislar sobre a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, tendo em vista que Projeto de Lei 674, de 1999, que se propõe a regular essa importante relação entre o utente e o prestador do serviço público espera, após quinze anos, tramitação na Câmara dos Deputados, após sua aprovação no Senado Federal. A norma especializada passará a exigir o cumprimento de prazos e a adoção de medidas de proteção à saúde e segurança dos usuários de serviços públicos. A OAB inclusive ajuizou a Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) 24 no STF, e a Suprema Corte deferiu o pedido de medida liminar fixando o prazo de 120 dias, a contar de sua promulgação, para que a nova lei fosse elaborada pelo Congresso Nacional, o que não aconteceu.

5) Exercer o aprimoramento do sistema de proteção do consumidor no âmbito coletivo, através das ações civis públicas e das ações coletivas previstas no art. 91 do CDC.



## Nota

<sup>1</sup> DALLARI, Dalmo de Abreu. *O poder dos juízes*. São Paulo: Saraiva, 1996, p. 163.

## Referências

CABETE, Eduardo Santos. *Revista In Verbis, do Instituto dos Magistrados do Brasil*, Rio de Janeiro, n. 42, p. 16, 2014.

CAIO, Marcio. *O lado oculto das manifestações populares*. 28 jun. 2013. Disponível em: <http://www.resolvaja.com/2013/06/o-lado-oculto-das-manifestacoes.html> Acesso em 13/jul/2014.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Editora Sergio Frabris, 1988.

CARVALHO, Ronald de. Depois daquele junho. *Jornal O Globo*, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/opiniao/depois-daquela-junho-13269583> Acesso em: 16 jul. 2014.

CASTRO, Flávia de Almeida Viveiros de. Em defesa do usuário de serviços públicos. *Valor Econômico*, São Paulo, 4 jul. 2013. Disponível em: <http://www.ncc.adv.br/site/index.php/noticias/102-em-defesa-do-usuario-de-servicos-publicos> Acesso em: 19 jul. 2014.

CAVALCANTI, Marco. Vídeo sociedade do conhecimento. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=vrjEUx9nYjo> Acesso em: 19 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. *A sociedade do conhecimento e inteligência empresarial*. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/blogs/inteligenciaempresarial/> Acesso em: 19 jul. 2014.

COM vandalismo. Documentário sobre os meses de junho e julho de 2013. O Coletivo Nigéria acompanhou as manifestações de rua em Fortaleza, Ceará, registrando depoimentos e cenas dos protestos. O documentário jornalístico aborda de que modo a violência – policial e/ou da sociedade – participa dessas manifestações. Coletivo Nigéria. 5 ago. 2013. COPYLEFT Nigéria – [www.facebook.com/nigeriafilmes](http://www.facebook.com/nigeriafilmes) Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=KktR7Xvo09s&feature=kp> Acesso em 13 jul. 2014.

COMO as manifestações públicas impactam as empresas? 25 junho 2013. Disponível em: <http://www.perceptamkt.com.br/como-as-manifestacoes-publicas-impactam-as-empresas/> Acesso em: 12 jul. 2014.

CHOMSKY, Noam. Occupy the Future: the occupy movement is an unprecedented opportunity to overcome America's current hopelessness 01 Nov. 2011. *The New York Times News*. Disponível em: [http://inthesetimes.com/article/12206/occupy\\_the\\_future](http://inthesetimes.com/article/12206/occupy_the_future) Acesso em: 19 jul. 2014.

DALLARI, Dalmo de Abreu. *O poder dos juízes*. São Paulo: Saraiva, 1996.

EICHENBERG, Fernando. *A Capital dos Protestos*. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/mundo/a-capital-dos-protestos-13150887> Acesso em: 06 jul. 2014.

EMPREGO de tropas da Marinha e do Exército na missão de Garantia da Lei e da Ordem. Disponível em: [http://www.defesa.gov.br/arquivos/File/doutrinamilitar/listadepublicacoesEMD/md33\\_m\\_10\\_glo\\_1\\_ed20](http://www.defesa.gov.br/arquivos/File/doutrinamilitar/listadepublicacoesEMD/md33_m_10_glo_1_ed20) Acesso em: 12 jul. 2014.

FIUZA, Bruno. *Black blocs, lições do passado, desafios do futuro*. Disponível em: <http://www.viomundo.com.br/politica/black-blocs-a-origem-da-tatica-que-causa-polemica-na-esquerda.html> Acesso em: 19 jul. 2014.



JACOBS, Meg. *Economic Citizenship in Twentieth-century America*, Princeton University Press, United Kingdom, 2005. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=M9kcixM1P6wC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false> Acesso em: 19 jul. 2014.

JUDENSNAIDER, Elena. *Vinte centavos: a luta contra o aumento*. São Paulo: Veneta, 2013.

JUNHO, o mês que abalou o Brasil. Longa-metragem. Dirigido por João Wainer. Folha de São Paulo, São Paulo, [20...]. Documentário cinematográfico produzido pela Folha sobre os protestos, greves e repressão policial nas manifestações de junho de 2013 contra o aumento das tarifas de transporte público em São Paulo. Disponível em: <http://virgula.uol.com.br/diversao/cinema/entrevista-diretor-de-documentario-junho-fala-sobre-protestos-greves-e-repressao-policial> Acesso em: 13 jul. 2014

KATSIAFICAS, George. *The subversion of politics: european autonomous social movements and the decolonization of Everyday Life*. Disponível em: <http://www.eroseffect.com> Acesso em: 12 jul. 2014.

LOPES, Júlio Aurélio Vianna Lopes. *Revista Tribuna do Advogado*, Rio de Janeiro, n. 538, p. 6, jun. 2014.

LUDD, Ned. *Urgência das ruas: black block, reclaim the streets e os dias de ação global*. São Paulo: Ed. Conrad, 2002. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/IgorDuarte2/urgncia-da-ruasnedludd> Acesso em: 19 jul. 2014.

MARCELINO, Marcelle Desteffani. *Expressões da multidão: as narrativas online dos indignados do Protesto em Vitória*. Vitória, E.S., 2012. Disponível em: <http://www.labic.net/wp-content/uploads/Expresso%CC%83es-da-Multida%CC%83o.pdf> Acesso em: 19 jul. 2014.

MARICATO, Ermínia. *Cidades rebeldes: passe livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil*. São Paulo: Boitempo Editorial, Carta Maior, 2013.

NALINI, José Renato. *O juiz e o acesso à justiça*. 2. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000. p. 83.

NASSIF, Luis. OAB lança movimento em defesa do usuário de serviço público. *Jornal GGN (Grupo Gente Nova)*. Disponível em <http://jornalggn.com.br/blog/luisnassif/oab-lanca-movimento-em-defesa-do-usuario-de-servico-publico> Acesso em: 21 jun. 2013.

NEGRI, Antônio; HARDT, Michael. *Multidão*. Rio de Janeiro: Record, 2005.

NOBRE, Marcos. *Choque de democracia: razões da revolta*. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

\_\_\_\_\_. *O facebook e o twitter foram às ruas*. São Paulo. Disponível em: <http://blogdosakamoto.blogosfera.uol.com.br/2013/06/21/e-em-sao-paulo-o-facebook-e-o-twitter-foram-as-ruas-literalmente/> Acesso em: 15 jun. 2013.

\_\_\_\_\_. *Occupy*. Movimentos de protesto que tomaram as ruas. In: HAEVEY, David. São Paulo: Boitempo Editorial, 2012.

OLIVEIRA, Jane Resina F. de. *A web 2.0 abre um novo canal de comunicação: os que tiverem “olhos” de “ver” “verão”*. Disponível em: <http://www.resinamarcon.com.br/artigo/165/a-legalidade-das-manifesta-es-online/> Acesso em 04 nov. 2009.

ORTELLADO, Pablo. *Vinte centavos: a luta contra o aumento*. *Carta Capital*, São Paulo. Disponível em: <http://www.cartacapital.com.br/sociedade/os-protestos-de-junho-entre-o-processo-e-o-resultado-7745.html> Acesso em: 27 out. 2013.

OS SETE DIAS QUE MUDARAM O BRASIL. Revista *Veja*, São Paulo, 26 jun. 2013. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/acervodigital/home.aspx> Acesso em: 13 jul. 2014.

PASSOS, Fernanda dos. Resumo do Livro Multidão: guerra e democracia na era do império. In: HARDT, Michael; NEGRI, Antonio. *Bolsa do Programa de Iniciação Científica* (PIBIC). p. 4, 33, 42, 43 e 52. Disponível em: [http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/resumo\\_final\\_multidao\\_pdf\\_0.pdf](http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/resumo_final_multidao_pdf_0.pdf) Acesso em: 12 jul. 2014.

PERGUNTAS e respostas sobre o Black Bloc, 8 jun. 2013. Disponível em:

<http://forum.antinovaordemmundial.com/Topico-atualiza%C3%A7%C3%B5es-black-bloc-anarquistas-solu%C3%A7%C3%A3o-ou-problema?pid=142026> Acesso em: 13 jul. 2014.

PÉLBART, Peter Pál. Anota aí, eu sou ninguém. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 19 jul. 2013. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/fsp/opiniao/119566-quotanota-ai-eu-sou-ninguemquot.shtml> Acesso em: 12 jul. 2014.

\_\_\_\_\_. Elementos para uma cartografia da grupalidade. In: SAADI, F; GARCIA, S. (Orgs.). *Próximo ato: questões da teatralidade contemporânea*. São Paulo: Itáu Cultural, 2008. Disponível em: <http://www.itaucultural.org.br/proximoato/pdf/textos/textopeterpelbart.pdf> Acesso em: 24 maio 2010.

\_\_\_\_\_. *Viver não é sobreviver*: para além da vida aprisionada. Disponível em: <http://www.redehumanizaus.net/63611-viver-nao-e-sobreviver-para-alem-da-vida-aprisionada-peter-pal-pelbart-primeira-parte> Acesso em: 15 jul. 2013.

PORTO, Camila. *O que as empresas têm a ensinar e a aprender sobre as manifestações no Brasil?* 19 jun. 2013. Disponível em: <http://camilaporto.com.br/2013/06/19/o-que-as-empresas-tem-a-ensinar-e-a-aprender-sobre-as-manifestacoes-no-brasil/> Acesso em: 13 jul. 2014.

POTENCIALIZANDO dramaticamente as manifestações populares no Brasil. 04 jul. 2013. Disponível em: <http://trink.wordpress.com/2013/07/04/manifestacoesbrasil/> Acesso em: 13 jul. 2014.

RIBEIRO, Luiz Cesar de Queiroz. *Renda não é suficiente sem serviços públicos*. 13 jul. 2014 Disponível em: <http://oglobo.globo.com/brasil/para-professor-da-ufrjrenda-nao-suficiente-sem-servicos-publicos-13239122#ixzz37qSSAAde> Acesso em: 15 jul. 2013.

RIO em Chamas. Direção de Daniel Caetano et al. *O Globo*, Rio de Janeiro, [20...]. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/cultura/uma-galera-nao-entendeu-grito-nao-vai-ter-copa-diz-diretor-de-filme-sobre-protestos-12637340#ixzz37AWdvaMH><http://oglobo.globo.com/cultura/uma-galera-nao-entendeu-grito-nao-vai-ter-copa-diz-diretor-de-filme-sobre-protestos-12637340#ixzz37AWLR9pl> Acesso em 13 jul. 2014.

ROSSO, Sadi Dal. *Multidão pode substituir classe operária nos dias de hoje?* Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-69922006000300013](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922006000300013) Acesso em: 15 jul. 2013.

SAKAMOTO, Leonardo. *O poder público não consegue entender as manifestações de São Paulo*. Disponível em: <http://blogdosakamoto.blogosfera.uol.com.br/2013/06/15/o-poder-publico-nao-consegue-entender-as-manifestacoes-de-sao-paulo/> Acesso em: 15 jun. 2013.

SOZZA, Gerry Marcio. *O diálogo como um dos caminhos para a paz*. Greenpeace, 2014. Disponível em: <http://gerry.jusbrasil.com.br/noticias/113124706/o-dialogo-como-um-dos-caminhos-para-a-paz?ref=home> Acesso em 13/jul/2014.

VAN DEUSEN, David; MASSOT, Xavier. *The Black Bloc Papers*: Breaking Glass Press. EUA: Press Kansas, 2010. Disponível em: <http://www.infoshop.org/amp/bgp/BlackBlockPapers2.pdf> Acesso em 11 jul. 2014.

VÍTIMA de bala de borracha, Sérgio Silva afirma ter dificuldades de se adaptar à nova vida: Foi o pior dia da minha vida. *O Dia*, Rio de Janeiro, 03 jun. 2014. Disponível em: <http://odia.ig.com.br/noticia/brasil/2014-06-03/ainda-tenho-trauma-de-protestos-diz-fotografo-que-perdeu-olho-um-ano-atras.html> Acesso em 13 jul. 2014

WEBER, DEMÉTRIO. *Na infraestrutura, presidencialáveis vão dar prioridades às políticas urbanas*. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/brasil/na-infraestrutura-presidencialaveis-vao-dar-prioridades-as-politicas-urbanas-13231768#ixzz37qXh0pPW> Acesso em: 12 jul. 2014.

20 CENTAVOS. Filme de: Tiago Tambelli. Documentário. Registra a onda de manifestações em São Paulo desde o início, quando milhares foram às ruas motivados pelo aumento de R\$ 0,20 nas tarifas de transporte público. Disponível em: <http://ultimosegundo.ig.com.br/cultura/cinema/2014-03-14/veja-o-trailer-de-20-centavos-documentario-sobre-protestos-em-sao-paulo.html> Acesso em: 13 jul. 2014.